



**l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS

VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Rhône-Alpes



SP1175

Intérim • 5 étapes clés pour bien déléguer

ENTREPRISES UTILISATRICES – AGENCES D'EMPLOI

Cette brochure s'adresse aux agences d'emploi et propose des repères pour recueillir les informations indispensables à l'établissement du contrat de mise à disposition.

C'est également un support d'aide pour intégrer la prévention des risques professionnels avant, pendant et après la mission.

Le document s'adresse aussi aux entreprises utilisatrices afin d'instaurer un dialogue constructif avec l'agence d'emploi et les aider à bien préparer la mission du travailleur intérimaire : expression du besoin, accueil, formation, et suivi du salarié intérimaire tout au long de la mission.

Afin de répondre à ces objectifs, 5 étapes clés sont proposées :

- ① La découverte de l'entreprise utilisatrice et de ses activités
- ② La découverte de l'environnement de travail (atelier, chantier)
- ③ La visite des postes de travail et la définition des tâches
- ④ Les échanges en cours et en fin de mission
- ⑤ Les analyses d'accidents du travail conjointes

Sommaire

01

PRÉSENTATION ET ENJEUX

05

02

LES 5 ÉTAPES CLÉS

07

02.1 La découverte de l'entreprise et de ses activités

07

02.2 La découverte de l'environnement de travail

08

02.3 La visites des postes de travail et la définition des tâches

09

02.3.1 Examen de la fiche de poste réalisée par l'entreprise utilisatrice

09

02.3.2 Observation du poste en 4 thématiques

09

02.3.3 Collecte et formalisation des informations par poste de travail

09

02.4 Les échanges en cours et en fin de mission

10

02.5 Les analyses d'accidents du travail conjointes

11

03

AGENCE D'EMPLOI – ENTREPRISE UTILISATRICE : ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

12

01

PRÉSENTATION ET ENJEUX

Les diagnostics réalisés par la Carsat Rhône-Alpes ont fait émerger des problématiques récurrentes pour les salariés intérimaires :

- La connaissance incomplète des caractéristiques des postes de travail et de leurs risques associés,
- Des carences en termes d'accueil et de formation.

Les résultats de ces diagnostics confirment des constats réalisés lors d'enquêtes d'accidents du travail, illustrés par les 2 exemples suivants.

RETOURS D'EXPÉRIENCES D'ACCIDENTS DU TRAVAIL

RENVERSEMENT D'UN CHARIOT ÉLÉVATEUR

La victime, salarié intérimaire âgé de 23 ans, est ouvrier manutentionnaire placé dans une entreprise industrielle. Le chariot élévateur conduit par la victime a été retrouvé renversé avec sa charge à la sortie d'un virage. Les fourches étaient à mi-hauteur. Le conducteur a eu le cou écrasé par l'arceau de sécurité de la cabine. La victime a succombé à ses blessures. Il est précisé que **la victime n'était pas cariste**, elle n'avait ni CACES, ni aptitude médicale.

L'enquête a révélé que l'agence d'emploi n'avait pas visité l'entreprise utilisatrice et que, pour l'agence d'emploi, un manutentionnaire ne conduit pas de chariot alors que pour l'entreprise utilisatrice le terme manutentionnaire implique la conduite d'engin.



CHUTE APRÈS LA DÉPOSE D'UN GARDE-CORPS

La victime, tourneur intérimaire âgé de 32 ans, travaillait sur un chantier de BTP à la dépose d'un élément en façade avec l'aide d'une grue à tour. Préalablement à cette opération, la dépose du garde-corps d'extrémité était nécessaire. C'est en effectuant cette dépose que la victime aurait été déséquilibrée et a chuté de 8 mètres au pied de la grue. La méconnaissance de l'environnement du chantier fait partie des causes retenues lors de l'analyse de cet accident : **aucun accueil ni formation à la sécurité au poste de travail n'ont été réalisés à l'arrivée sur le chantier.**



Ce document vise à améliorer le dialogue agence d'emploi et entreprise utilisatrice dans le but d'obtenir une meilleure adéquation entre le poste à pourvoir et le profil à déléguer, mais il n'a pas vocation à transformer les permanents d'agence d'emploi en spécialistes des métiers pour lesquels ils délèguent. Il permet aussi de mieux informer le salarié intérimaire délégué sur les contenus et le déroulement de sa mission.

Ce document est non exhaustif. Ce n'est pas non plus un guide d'audit prescriptif mais avant tout un outil à s'approprier et à adapter aux circonstances.

Ce document est un outil d'échange, utilisé dans le respect mutuel de chacun. Il permettra une amélioration des connaissances d'une entreprise et de l'activité des salariés par le dialogue, l'observation, l'écoute. Il pourra déboucher sur la mise en œuvre d'actions.

Les 5 étapes clés vont permettre d'enrichir les connaissances nécessaires à la réussite des missions et de répondre aux objectifs définis par le Code du travail, en particulier :

- L'information de l'entreprise utilisatrice sur la réglementation spécifique à l'intérim, notamment sur les postes à risques particuliers et ses obligations en la matière.
- L'obtention auprès de l'entreprise utilisatrice des informations nécessaires pour caractériser la mission, les risques encourus par le salarié et les mesures de prévention programmées pour les prévenir (retranscription dans le contrat de mise à disposition).
- Le recueil des caractéristiques des postes à pourvoir et l'identification des risques pour la santé (visite des entreprises utilisatrices).
- La mise en œuvre du suivi médical du salarié intérimaire en lien avec les exigences de la mission.
- La précision dans le contrat de mise à disposition des responsabilités en termes de formation pour l'agence d'emploi et pour l'entreprise utilisatrice.

02

LES 5 ÉTAPES CLÉS

EN AMONT DE LA MISSION

Avant d'envisager la délégation, l'agence d'emploi doit s'informer sur l'organisation de la prévention de l'entreprise utilisatrice, de ses activités et son environnement de travail. Ces informations seront retranscrites dans une fiche de liaison, support d'échanges entre l'agence d'emploi et l'entreprise utilisatrice.

02.1 LA DÉCOUVERTE DE L'ENTREPRISE UTILISATRICE ET DE SES ACTIVITÉS

Questions à poser par l'agence d'emploi	Renseignements à fournir par l'entreprise utilisatrice	Pourquoi ? (non exhaustif)
Quelles sont les activités de l'établissement ?	Présentation groupe (si concerné) Exhaustivité des activités	Pour anticiper les besoins futurs
Quels sont les produits fabriqués ?	Information sur les matières premières, substances chimiques, etc.	Pour connaître les risques
Quels sont les horaires de travail ?	2X8,3X8, travail en journée, etc.	Pour veiller à l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle
Est-ce qu'il y a des pics d'activité ?	Saisonnalité de l'activité	Pour anticiper les besoins et les changements de missions
Quelle est l'organisation de l'équipe ?	Organigramme de l'établissement, de l'équipe	Pour visualiser le positionnement du tuteur et des interlocuteurs
Existe-t-il une politique ou organisation en matière d'hygiène-sécurité environnement ?	Certifications ISO, objectifs, organigramme, etc.	Pour appréhender la structuration en prévention dans l'organisation
Quelle est la procédure d'accueil ?	Procédures d'accueil, livret d'accueil	Pour connaître le parcours d'intégration et le présenter en amont à l'intérimaire
Qui est l'interlocuteur privilégié pour la sécurité et la prévention (échanges d'infos, retours des intérimaires, etc) ?	L'organisation mise en place et les différents intervenants (administratifs et techniques)	Pour établir un contact privilégié sur les thématiques prévention
Qui remet les EPI ¹ (types d'EPI) et organise la formation ou information associée ?	Types d'EPI obligatoires pour le poste et les risques associés	Pour préparer la dotation et définir les rôles de chacun
Existe-t-il des fiches de postes ?	Documents disponibles sur poste	Pour définir la mission : tâches et risques associés
Existe-t-il une liste de postes à risque(s) particulier(s) ?	Liste des postes à risques particuliers (à défaut préciser « non concerné »)	Pour anticiper les demandes en fonction de l'aptitude médicale et de la formation renforcée
Comment est organisée la formation renforcée à la sécurité ?	Procédure, programmes, parcours d'intégration, formateur/tuteur	Pour s'informer sur les modalités de prise de poste par l'intérimaire

Avez-vous des postes soumis à suivi individuel renforcé ou aptitude médicale ?	Liste des postes soumis à un suivi individuel renforcé (à défaut préciser « non concerné »)	Pour anticiper le type de suivi médicale gérée par l'agence d'emploi
Quels sont les principaux accidents survenus sur le poste ?	Historique de la sinistralité	Pour appréhender les risques Pour sensibiliser l'intérimaire en amont de la délégation
Comment sont analysés les accidents de travail (organisation, incident, participation du CSE/CSSCT et de l'agence d'emploi aux analyses d'accident de l'intérimaire) ?	Analyse des accidents, presque accidents Suivis des actions	Pour améliorer les connaissances de l'agence d'emploi sur les compétences nécessaires à la tenue du poste

02.2 LA DÉCOUVERTE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Afin d'estimer le niveau de sécurité de l'entreprise, l'agence d'emploi va également prendre en compte l'ensemble des conditions matérielles, services et moyens mis à disposition des salariés intérimaires pour la réalisation de leur travail. Voici quelques points de repère afin d'investiguer la thématique.

Points de repère	Constats
Ambiance physique	Bruit, éclairage, poussière, température, etc.
Propreté, ordre, rangement	Encombrement des allées, états des sols, poussières, graisses, huiles, etc.
Circulations intérieures, extérieures	Panneaux, marquage au sol, différenciation engins/piétons, accueil, etc.
Equipements de travail	Machines, engins, véhicules, moyens de manutention, de levage, etc.
Risques particuliers	Risque chimique, chute de hauteur, risque électrique, conduite d'engins, machines dangereuses, etc.
Locaux sociaux	Réfectoire, vestiaire, toilettes, salle de pause, etc.
EPI et tenue de travail	Mise à disposition et entretien des tenues de travail, port des EPI, etc.
Affichages	Plan d'évacuation, consignes de secours, affichage sécurité, fiche de poste, etc.
Relations au travail	Communication entre équipiers, relations entre individus, etc.

¹ Les EPI doivent être fournis par l'entreprise utilisatrice (article L. 1251-23 du Code du travail). Toutefois certains EPI personnalisés définis par convention ou accord collectif de travail, notamment les casques et les chaussures de sécurité, peuvent être fournis par l'agence d'emploi. L'accord interprofessionnel de branche du 24/03/90 et l'accord interprétatif du 10/04/96 prévoient que l'agence d'emploi peut fournir uniquement les casques et les chaussures de sécurité.

02.3 LA VISITE DES POSTES DE TRAVAIL ET LA DÉFINITION DES TÂCHES

La visite de postes réalisée conjointement par l'agence d'emploi et l'entreprise utilisatrice permet de :

- Repérer les risques d'atteinte à la santé et d'identifier les mesures de prévention existantes,
- S'assurer des compétences nécessaires pour déléguer en sécurité,
- Prévoir des informations sécurité appropriées à délivrer lors de l'entretien de recrutement et de la sensibilisation.
- Définir des mesures de prévention complémentaires (organisationnelles, techniques, humaines)

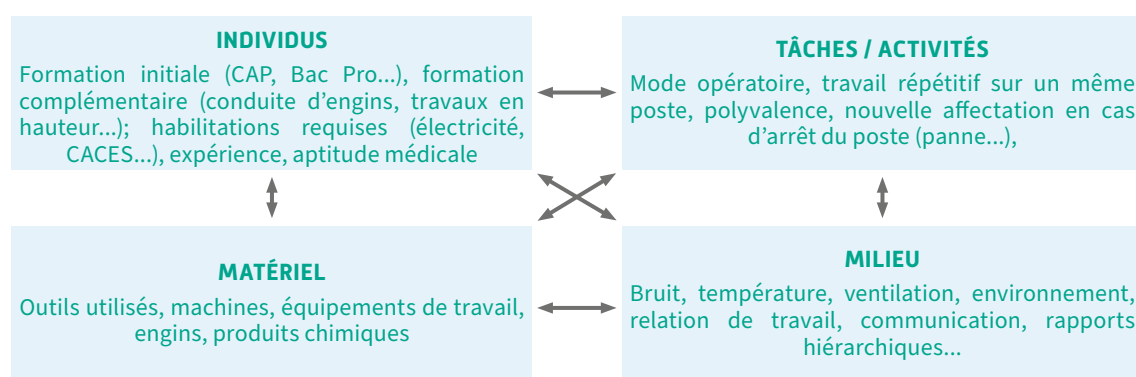
02.3.1 Examen de la fiche de poste réalisée par l'entreprise utilisatrice

La [fiche de poste](#) réalisée par l'entreprise utilisatrice ne donne qu'une partie des informations nécessaires à la délégation.

Le site [bossons-futé](#) propose des informations générales (fiches métiers, fiches de poste, etc.).

02.3.2 Observation du poste en 4 thématiques

L'observation de la situation de travail doit être réalisée selon une méthodologie définie. Elle est basée sur des questionnements et le recueil des faits au travers des 4 thématiques suivantes :



Les jugements de valeur, les opinions, les impressions et les suppositions sont à proscrire afin de rester objectif.

02.3.3 Collecte et formalisation des informations par poste de travail

Afin d'établir la [fiche de liaison](#) et le contrat de mise à disposition, l'agence d'emploi recueille auprès de l'entreprise utilisatrice, les informations nécessaires pour déléguer en sécurité.

Les visites de postes réalisées en amont permettent de fiabiliser une partie des informations clés :

- La nature du poste demandé.
- Les qualifications et habilitations requises.
- Le lieu exact de l'affectation du salarié.
- Le nom du référent ou tuteur.
- Les différentes tâches à effectuer (autonomie, responsabilité...).
- Les procédures particulières à respecter.
- Les machines, équipements de travail utilisés.
- Les produits chimiques mis en œuvre.
- Les risques d'atteinte à la santé et les mesures de prévention en place.
- Les risques particuliers et les mesures associées (risque chimique, chute de hauteur, risque électrique, conduite d'engins, machines dangereuses).

Si le poste à pourvoir est un poste à risques particuliers, consultez la brochure « La formation renforcée à la sécurité du personnel intérimaire par les entreprises utilisatrices », de la Carsat Rhône-Alpes, SP1170.



Cette étape est nécessaire pour mettre en place une sensibilisation des salariés intérimaires à la sécurité et évaluer leurs connaissances en lien avec les missions à exécuter.
Cette sensibilisation peut être complétée sur la base des éléments communiqués par l'entreprise utilisatrice.

PENDANT ET APRÈS LA MISSION

02.4 LES ÉCHANGES EN COURS ET EN FIN DE MISSION

- La sécurité du salarié intérimaire nécessite la mobilisation de l'agence d'emploi et de l'entreprise utilisatrice avant, pendant et après la mission.
- Les modalités d'échanges (fréquence, temporalité, etc.) seront définies conjointement en amont de la mission.
- Dans ce cadre, un processus de suivi doit être préalablement défini et mis en œuvre pour permettre les objectifs suivants :
 - Suivi des salariés intérimaires au cours de leurs missions
 - Organisation des échanges réguliers entre l'agence d'emploi et l'entreprise utilisatrice
 - Echanges réguliers avec les salariés intérimaires sur :
 - > Les conditions d'accueil et de travail au sein de l'entreprise utilisatrice (encadrement, formations, équipements, etc)
 - > Le(s) besoin(s) d'interpeller l'entreprise utilisatrice en cas de situation anormale (défaut d'accueil, manque d'EPI, situation dangereuse, changement de poste sans que l'agence d'emploi en soit informée, etc).
 - > La nécessité de reprendre toutes les étapes du processus de délégation en cas de changement de poste sollicité par l'entreprise utilisatrice.
 - Réalisation des bilans de fin de mission avec les salariés intérimaires et partage avec les clients



Le maintien du dialogue entre l'entreprise utilisatrice, l'agence d'emploi et le salarié intérimaire est un élément essentiel à la réussite de la mission et à l'amélioration de la connaissance des uns et des autres.

EN RÉSUMÉ, OÙ RETROUVER LES DOCUMENTS

- Fiche de poste : [Carsat Bourgogne Franche-Comté](#)
- Fiche de liaison : [Ameli / entreprises](#)
- Fiches métiers, fiches de poste : [Bossions-futé](#)



02.5 LES ANALYSES D'ACCIDENTS DU TRAVAIL CONJOINTES

La participation de l'agence d'emploi à l'analyse d'accident du travail lui permet d'améliorer sa connaissance de l'entreprise utilisatrice et les conditions réelles d'exécution de la mission (activité, environnement de travail, risques et mesures de prévention associées). C'est une donnée clé pour préparer la délégation.

Les mesures de prévention issues des analyses d'accidents du travail permettront de prévenir de nouveaux accidents du travail en analysant ceux qui se sont produits conjointement avec l'entreprise utilisatrice (recueil informations).

Il convient de s'assurer que les permanents en charge des analyses des accidents de travail soient formés à une méthode d'analyse investiguant des causes organisationnelles, techniques et humaines.

Les résultats des analyses d'accidents de travail (plan d'action) sont partagés avec le CSSCT/CSE de l'agence d'emploi, le cas échéant.



L'entreprise utilisatrice a pour objectif d'informer l'agence d'emploi dans les 24 heures suivant l'accident du travail et d'organiser l'enquête. L'agence d'emploi doit ensuite déclarer l'accident de travail dans les 48 heures à la CPAM dont relève la victime.

L'agence d'emploi se doit de solliciter l'entreprise utilisatrice pour engager une analyse conjointe.

Pour vous aider :

- [Fiche d'analyse d'accident](#), Carsat Rhône-Alpes, SP1139
- [Fiche analyse accident d'un salarié intérimaire](#), Carsat Bourgogne-Franche-Comté
- [Note explicative, fiche analyse d'AT](#), Carsat Bourgogne-Franche-Comté

**En dehors du processus recommandé dans la présente brochure,
tout autre modalité de délégation est à proscrire.**

03

AGENCE D'EMPLOI – ENTREPRISE UTILISATRICE : ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Dans le cadre d'une démarche partenariale performante, le tableau suivant a pour objectif d'appréhender les obligations de chacun.

Santé et sécurité : qui fait quoi ?

Une délégation de qualité (santé, sécurité de l'intérimaire, réponse au besoin de l'entreprise utilisatrice, etc) nécessite de la part de l'agence d'emploi et de l'entreprise utilisatrice, de respecter un certain nombre d'incontournables listés ci-après :

AVANT LA DÉLÉGATION

Définir les caractéristiques de la mission	EU
Définir les caractéristiques du poste à pourvoir	EU
• Risques encourus • Mesures de prévention correspondantes • Formations / Habilitations requises / Autorisations	EU EU EU
Précision s'il s'agit d'un poste à risques particuliers	EU
Vérification s'il s'agit d'un poste interdit aux intérimaires	EU - AE
Recherche du profil correspondant	AE
Organisation de l'étude et de la visite du poste à pourvoir	EU - AE
Réalisation du contrat de mission et de mise à disposition	AE
Présentation à l'intérimaire : proposition de mission et de l'entreprise	AE

PENDANT LA DÉLÉGATION

Accueillir & Former • Présentation de l'entreprise et des consignes générales de sécurité • Fourniture des EPI adaptés au poste de travail • Accueil et formation au poste de travail par le tuteur ou le référent • Formation renforcée au poste, s'il s'agit d'un poste à risques particuliers • Vérification de la réalisation de l'accueil et de la formation associée	EU EU EU EU AE
Suivi et accompagnement tout au long de la mission par le tuteur ou le référent	EU
Évolution de la mission et / ou changement de poste • Information de l'agence d'emploi du changement de poste • Mise à jour des contrats de mission et de mise à disposition • Reprise des étapes : EPI adaptés, accueil, formation, voire formation renforcée...	EU AE - EU EU
En cas d'accident du travail • Garantir la prise en charge de l'intérimaire accidenté • Prévenir immédiatement l'agence d'emploi • Établir et transmettre à l'agence d'emploi l'information préalable à la déclaration accident du travail dans les 24 heures (Cerfa 60-3741) • Établir la déclaration d'accident du travail (Cerfa 14463*02, sur Net Entreprises) • Analyse conjointe de l'accident du travail • Définition du plan d'actions correctif (en associant l'agence d'emploi) • Suivi du plan d'action après transmission des éléments par l'EU à l'AE • Les accidents du travail bénins doivent être déclarés à l'agence d'emploi (pas de registre AT bénins)	EU EU EU AE EU - AE EU EU - AE EU

BILAN DE DÉROULEMENT DE MISSION

Bilan de mission intérimaire	AE - intérimaire
Bilan de mission client	EU - AE

* EU : Entreprise Utilisatrice, AE : Agence d'Emploi

NOTES

NOTES



Carsat Rhône-Alpes
Prévention des Risques Professionnels
69436 Lyon Cedex 03



preventionrp@carsat-ra.fr
3679
(service gratuit + prix appel)



www.carsat-ra.fr
 @Carsat_RA
 Carsat Rhône Alpes

septembre 2024

SP1175 - 08/24 - Création et Impression Carsat Rhône-Alpes - Potos Adobe stock



**l'Assurance
Maladie**
RISQUE PROFESSIONNELS

VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION
Carsat Retraite
& Santé
Rhône-Alpes au travail